



**University of  
Zurich**<sup>UZH</sup>

**Zurich Open Repository and  
Archive**

University of Zurich  
University Library  
Strickhofstrasse 39  
CH-8057 Zurich  
[www.zora.uzh.ch](http://www.zora.uzh.ch)

---

Year: 2012

---

**Zehnte Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer  
Suchttherapie QuaTheSI-I-40 5.-9. März 2012. Gesamtbericht für  
Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und  
Alkohol**

Schaaf, Susanne ; Grichting, Esther

Other titles: Dixième enquête de satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances QuaTheSI-I-40 5 - 9 mars 2012. Rapport général destiné aux institutions accueillant des personnes dépendantes des drogues illégales et de l'alcool.

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich  
ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-100179>  
Published Research Report

Originally published at:

Schaaf, Susanne; Grichting, Esther (2012). Zehnte Stichtagserhebung zur Klientenzufriedenheit in stationärer Suchttherapie QuaTheSI-I-40 5.-9. März 2012. Gesamtbericht für Einrichtungen zur Behandlung von Problemen mit illegalen Drogen und Alkohol. Zürich: ISGF.



## **Rapport général**

Dixième enquête de satisfaction des clientes  
et des clients d'institutions du domaine des  
dépendances

**QuaTheSI-I-40**

5 – 9 mars 2012

destiné aux institutions accueillant des personnes  
dépendantes des drogues illégales et de l'alcool

Susanne Schaaf  
Esther Grichting

avec la collaboration de Heidi Bolliger

Un projet de l'Office fédéral de la santé publique, d'Infodrog  
et des institutions participantes

# Sommaire

- 1 Introduction
- 2 Portrait des clients et des clientes
- 3 Graphiques des valeurs moyennes des questions
- 4 Questions ouvertes > ce chapitre tombe. Les réponses originales des clients et des clientes aux questions ouvertes sont reproduites dans les rapports des institutions.
- 5 Module « Travail »

## 1 Introduction

Depuis 2002 (et jusqu'en 2004 en collaboration avec l'Ecole d'études sociales et pédagogiques (EESP) de Lausanne), l'Institut de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF) de Zurich procède à des enquêtes de satisfaction des clients et clientes en traitement résidentiel des addictions. La dixième enquête a eu lieu en mars 2012. Le questionnaire QuaTheSI-I-40 (version 1.4, 2010) a été utilisé pour la première fois pour l'enquête du secteur résidentiel de 2012. Ce questionnaire se distingue de la version antérieure par des adaptations minimales et par des questions additionnelles concernant la migration et des aspects liés au genre.

Par le projet QuaTheSI, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) s'est fixé pour objectif d'offrir aux différents établissements de traitement des addictions les fondements nécessaires pour garantir et améliorer la qualité des services fournis, comme le prévoit le projet QuaTheDA. L'enquête de 2010 a bénéficié de l'appui financier d'*Infodrog*, la *Centrale nationale de coordination des addictions*. Dans les établissements thérapeutiques résidentiels, l'enquête a lieu tous les deux ans.

### Evaluation des résultats de l'enquête

L'analyse de la satisfaction de la clientèle reste une tâche délicate, prise dans un paradoxe : si d'une part les clients et les clientes ne se sentent entendus que si leurs avis infléchissent réellement l'offre ou la procédure thérapeutique et que l'établissement procède, si besoin est, à des aménagements, d'autre part, les personnels traitants doivent respecter des objectifs thérapeutiques et mettre en place des engagements contraignants, que les clients et clientes peuvent ressentir comme restreignant leur auto-détermination, ce qui peut aller jusqu'à les décourager. Or, l'insatisfaction peut être une condition nécessaire du changement.

Les enquêtes de satisfaction portent sur un phénomène complexe et ne peuvent être assimilées à une évaluation des résultats des thérapies. Le présent rapport n'aborde pas les raisons à l'origine de la satisfaction ou l'insatisfaction de la clientèle. Une comparaison directe entre les résultats des thérapies dans le domaine des drogues et ceux obtenus pour les traitements dans le domaine de l'alcool requiert une certaine prudence, étant donné que les deux groupes de référence se caractérisent par des profils de clientèle différents (structure d'âge par ex.). Les indications que nous avons fournies lors du premier rapport datant de 2001 (global et par institution) quant à l'usage des résultats, aux limites de l'interprétation et aux autres sources d'interprétation restent parfaitement valables. Il faudrait idéalement compléter ou confirmer les résultats en matière de satisfaction par d'autres processus qualitatifs souples, tels, notamment, les entretiens de groupe, les bilans personnels, les audits internes et externes ou encore l'analyse des réclamations.

## QuaTheSI dans le secteur résidentiel : une enquête reconnue et utile

Sur mandat de l'OFSP, l'ISGF a dressé un bilan des enquêtes QuaTheSI de 2002 à 2007. L'OFSP met ce rapport à disposition sur Internet en version abrégée. Après six années de recensement et un taux de couverture estimé à quelque 75 % des établissements de traitement résidentiel de la toxicomanie et de l'alcoolisme, QuaTheSI est un système reconnu. Parmi les établissements QuaTheSI, 43 % jugent que les rapports des institutions sont très utiles, et 39 % les jugent utiles. Les établissements estiment que la partie constituée des *tableaux et des graphiques* leur offre les avantages suivants : elle leur permet de procéder à des comparaisons avec d'autres établissements et, au sein de leur établissement, entre des unités ; elle leur indique leurs points forts et les améliorations possibles de leur établissement, et enfin leur permet de procéder à des évaluations supplémentaires le cas échéant. Quant au chapitre *qualitatif*, les établissements le jugent utile à plusieurs égards : pour ses pistes concrètes concernant la qualité, les besoins et les attentes des clients et clientes ; pour la comparaison qu'il rend possible entre les avis de la clientèle et ceux exprimés dans d'autres contextes, comme les groupes thérapeutiques notamment ; pour la possibilité qu'il offre à la clientèle de s'exprimer librement et enfin pour l'état des lieux qu'il dresse pour l'équipe.

## Présentation des résultats 2012

Le rapport général présente les résultats obtenus dans toute la Suisse à l'occasion de la dixième enquête sur la satisfaction des clients et clientes, qui s'est déroulée en mars 2012. Les résultats des deux groupes de référence *établissements de traitement des toxicomanies* ou *services de traitement de l'alcoolisme* sont consignés dans un seul et même rapport. Le rapport confidentiel établi pour chacune des institutions permet à une institution donnée de comparer ses résultats avec ceux de son groupe de référence.

La structure du présent rapport correspond à celle des rapports précédents. Les tableaux portant sur les caractéristiques des clients et clientes (âge, sexe, durée du séjour, etc., chap. 2) sont suivis des valeurs médianes ou moyennes pour chaque question (chap. 3), ainsi que pour les indices de satisfaction (chap. 3.2). Les valeurs moyennes portent sur une échelle de réponse de 1 à 5, la note 1 signifiant à « ne correspond pas du tout » et la note 5 « correspond complètement ». Des remarques d'ordre méthodologique concernant les données manquantes (« missing », questionnaires vides, etc.) complètent les graphiques correspondants. Le chapitre 4 – évaluation *qualitative* portant sur les questions ouvertes au niveau suisse – est supprimé. Mais ce chapitre est présenté dans les rapports propres aux différents établissements.

## Vue d'ensemble : institutions et clients et clientes participants

Le tableau ci-après présente le nombre d'institutions participantes et de clientes et clients interrogés, selon la région linguistique et le type de traitement. Même si la participation à l'enquête était de nouveau payante pour les institutions, 61 établissements y ont pris part en 2012 (même nombre en 2010). Au total, 1034 questionnaires (contre 959 en 2010) ont été intégrés dans l'évaluation : 484, soit 47 % des personnes interrogées, relèvent du secteur du traitement de l'alcoolisme, et 550, soit 53 %, de la thérapie en matière de drogues.

Tab. 1 : Vue d'ensemble de QuaTheSI 2012

	Nombre d'institutions participantes	Nombre de clients et client-e-s participant-e-s et de questionnaires pris en compte		Nombre de clients et clientes inscrits et non participants <sup>1</sup>
ALCOOL Suisse alémanique	13	356	74 %	33
ALCOOL Suisse romande/ Tessin	8	128	26 %	78
<b>Total ALCOOL</b>	<b>21</b>	<b>484</b>	<b>100 %</b>	<b>111</b>
DROGUES Suisse alémanique	28	356	65 %	22
DROGUES Suisse romande/ Tessin	12	194	35 %	31
<b>Total DROGUES</b>	<b>40</b>	<b>550</b>	<b>100 %</b>	<b>53</b>
<b>Total ALCOOL et DROGUES</b>	<b>61</b>	<b>1'034</b>		<b>164</b>

La non-participation de clients et clientes s'explique par les raisons suivantes : séjour hospitalier/maladie, arrivée trop récente du client ou de la cliente, pause thérapeutique (time out), travail à l'extérieur, prison, désintérêt, problèmes de langue.

### Les principaux résultats en bref...

La dixième enquête, qui s'est déroulée du 5 au 9 mars 2012, a vu la participation de 61 institutions (21 pour l'alcool, 40 pour les drogues) pour un total de 1034 clientes et clients. Parmi la clientèle, 550 personnes, soit 53 %, suivent un traitement lié à la consommation de drogue, et 484 personnes, soit 47 %, suivent un traitement lié à l'alcool.

Les valeurs de satisfaction sont, de manière générale, élevées. Ci-après, nous vous présentons brièvement quelques-uns des résultats obtenus.

<sup>1</sup> Le taux de non participants est plus élevé dans le domaine de l'alcoolologie que dans le domaine des toxicomanies. Dans quatre grandes cliniques dédiées au traitement de l'alcoolisme, 20 à 30 personnes chaque fois n'ont pas participé à l'enquête de 2012. Le nombre moyen de non participants est très faible, il est compris entre une et cinq personnes.

## Traitements de la toxicomanie et traitements de l'alcoolisme

**Traitement de la toxicomanie (moyennes indiquées entre parenthèses) :** la proportion de femmes s'élève à 26 %. Parmi les personnes interrogées, 64 % indiquent que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins et 20 % pensent même qu'ils les comblent intégralement. Dans le chapitre portant sur les *offres thérapeutiques*, les entretiens individuels (4.2), l'offre en général (4.2) ainsi que la prise en charge médicale et psychiatrique (4.1) sont évalués plutôt positivement. Le sport (3.8), les entretiens en groupe (3.7), la formation proposée (3.7) et les offres d'activités créatives (3.7) génèrent une satisfaction un peu moindre. Pour ce qui est du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique, la nourriture (4.4), l'information sur les droits et les obligations (4.3) et les chambres (4.3) sont évaluées de manière positive. La satisfaction est légèrement moindre par rapport au règlement intérieur (4.2), à la possibilité de se retirer (4.2) et aux sanctions (3.8). Lorsqu'on les interroge sur *l'équipe thérapeutique*, les clients et clientes apprécient particulièrement l'admission et l'accueil en début de traitement (4.5) ainsi que le fait de savoir clairement où ils peuvent obtenir les informations dont ils ont besoin (4.4). Ils se sentent perçus en tant que personne (4.3). Les efforts entrepris par les établissements dans le cadre d'un *suivi post-thérapeutique* sont évalués positivement (4.2). La *réinsertion sociale* après la sortie (4.1) est, de l'avis des clients et clientes, suffisamment incluse dans la thérapie. Ceux-ci estiment, en matière *d'évolution personnelle*, que jusqu'à présent leur vie s'est améliorée grâce au traitement suivi (4.4), et ils indiquent qu'ils comprennent désormais mieux leur dépendance et leur parcours (4.3).

**Traitement de l'alcoolisme :** la proportion de femmes s'élève à 33 %. 61 % des personnes interrogées sont d'avis que les établissements de traitement répondent à la plupart de leurs besoins, et 28 % des sondés pensent même qu'ils les comblent intégralement. Pour ce qui est de *l'offre*, les clients et clientes qui suivent des traitements de l'alcoolisme attribuent les valeurs de satisfaction les plus élevées aux entretiens individuels (4.5) et à l'offre en général (4.3), tandis que le sport (3.7), les loisirs (3.8) et la formation proposée (3.9) obtiennent une évaluation légèrement plus faible. Concernant le *cadre de vie*, presque tous les aspects sont perçus très positivement : les informations fournies en matière de droits et de devoirs (4.6), les chambres (4.5), le règlement intérieur (4.5), la possibilité de se retirer (4.5) et la nourriture (4.3). Les sanctions prévues en cas de non-respect des règles sont également jugées comme étant appropriées (4.3). Les clients et clientes du domaine de l'alcoolologie se sentent pris au sérieux (4.6) et pensent que leur situation du moment est prise en compte dans le traitement (4.3). Dans le cadre des questions portant sur *l'équipe thérapeutique*, les sondés ont mis en avant l'admission (4.6), le fait de savoir clairement où trouver les informations dont ils avaient besoin (4.6), le sentiment d'être accepté en tant que personne (4.5) ainsi que le professionnalisme de l'équipe (4.5). Les éléments suivants sont également bien notés : la confiance dans l'équipe (4.4), les informations reçues au sujet des addictions et de la santé (4.4) ainsi que la prise en compte des besoins liés à la substitution (4.4). La clientèle suivant un traitement lié à l'alcoolisme estime que la question de la *réinsertion* à

l'issue du traitement est suffisamment incluse dans la thérapie (4.1) et que les établissements déploient des efforts pour le suivi post-thérapeutique (4.2). En matière d'*évolution personnelle*, les clients et clientes gagnent une meilleure compréhension de leur dépendance et de leur parcours (4.4). Leur vie a selon eux évolué positivement (4.4) et ils ont déjà atteint des objectifs intermédiaires importants (4.1).

Concernant toute une série d'aspects, *la clientèle dans le domaine de l'alcoolisme* est significativement plus satisfaite que celle du domaine de la toxicomanie : ces aspects sont l'offre (indice de satisfaction de 4.1 contre 3.9,  $p < .000$ ), le cadre de vie dans l'établissement (indice 4.5 contre 4.2,  $p < .000$ ), la compréhension rencontrée (indice 4.3 contre 4.1,  $p < .01$ ) et la compétence de l'équipe (indice 4.5 contre 4.2,  $p < .000$ ). Cette même clientèle du domaine de l'alcoolisme est également significativement plus satisfaite de manière générale que celle du domaine de la toxicomanie (indice 3.5 contre 3.3,  $p < .000$ ). Il est possible que ces différences soient liées à la structure démographique (âge) des deux domaines : en moyenne, la clientèle est plus jeune dans les établissements de traitement de la toxicomanie (33 ans) que dans le domaine de l'alcoolisme (45 ans) ; or, la clientèle plus jeune présente un degré de satisfaction moindre. Le taux de femmes est significativement plus élevé dans les établissements d'alcoologie (33 %) que dans ceux spécialisés dans la toxicomanie (26 %) ( $p < .05$ ). Dans le domaine des toxicomanies, 23 % n'est pas de nationalité suisse, un taux de 15 % parmi la clientèle en alcoologie. Toujours parmi les clients et clientes suivant un traitement en alcoologie, 59 % sont dans l'établissement depuis moins de six mois au moment de l'enquête. Cette proportion est de 37 % pour la clientèle du domaine des drogues ( $p < .000$ ). De manière prévisible, la clientèle suit moins souvent un traitement en raison d'une mesure juridique si elle suit un traitement lié à l'alcoolisme que si elle suit un traitement lié à la consommation de drogues.

### **La clientèle plus âgée est plus satisfaite**

Avec une moyenne d'âge de 33 ans, la clientèle des établissements de traitement de la toxicomanie est significativement plus jeune que celle des établissements de traitement de l'alcoolisme, dont la moyenne d'âge s'établit à 45 ans ( $p < .000$ ). 40 % des clients du groupe Drogue ont 29 ans ou moins, alors que cette classe d'âge ne représente que 13 % des effectifs des établissements de traitement de l'alcoolisme. Ces centres comptent en revanche 69 % de clients de *40 ans et plus*, qui sont 28 % dans le groupe Drogue.

La clientèle relativement âgée (âgée de 40 ans et plus) s'exprime significativement plus positivement lorsqu'on lui demande d'évaluer sa satisfaction générale, sa satisfaction par rapport à l'offre et au cadre de vie dans l'établissement, et à la compétence du personnel traitant. On ne constate pas de différence d'âge en revanche concernant la satisfaction face à l'évolution personnelle durant le processus thérapeutique.



### Taux de satisfaction semblable des hommes et des femmes

On constate que 26 % des personnes interrogées dans le groupe Drogue et 33 % de celles du groupe Alcool sont des femmes. L'âge moyen des hommes suivant un traitement (39 ans) est significativement plus élevé que celui des femmes (37 ans) ( $p < .05$ ). Les hommes sont significativement plus nombreux (23 %) que les femmes (13 %) à ne pas être de nationalité suisse. La proportion d'hommes (25 %) qui suit un traitement en raison d'une mesure juridique est significativement plus élevée que celle des femmes (11 %) ( $p < .000$ ).

Tout comme dans le recensement précédent, on n'observe guère de différence significative entre hommes et femmes pour ce qui est des dimensions de satisfaction, si ce n'est pour des variables précises : les hommes sont plus satisfaits de la nourriture (4.4) que les femmes (4.2), ces dernières (4.2) jugeant plus souvent que les hommes (4.0) que les sanctions prévues en cas de non-respect des règles sont adaptées.

### Une mesure juridique n'influe guère sur la satisfaction

La clientèle dont le traitement est motivé par une mesure juridique ne se distingue de celle en traitement volontaire que pour de rares points : si son traitement est motivé par une mesure juridique, la clientèle tend à être moins satisfaite du *cadre de vie* dans l'institution thérapeutique (4.2 contre 4.4 pour le traitement suivi volontairement,  $p < .05$ ), à juger plus souvent que les sanctions prévues en cas de non-respect des règles sont inappropriées (3.8 contre 4.1,  $p < .000$ ), à se sentir moins prise au sérieux et moins bien comprise par son conseiller ou sa conseillère (4.3 contre 4.5,  $p < .05$ ). La différence homme-femme est très significative: 85 % de la clientèle dont le traitement est dû à une mesure juridique sont des hommes, des hommes qui représentent 67 % de la clientèle sans mesure juridique ( $p < .000$ ). Les clients et clientes avec une mesure juridique sont 35 % à suivre un traitement depuis moins de six mois, contre 52 % de la clientèle sans mesure juridique. Parmi la clientèle en traitement à la suite d'une mesure juridique, 27 % n'a pas la nationalité suisse ; le taux est de 18 % pour la clientèle sans mesure juridique ( $p < .05$ ). Parmi cette même clientèle avec mesure juridique, 42 % juge son état général du moment comme étant très bon, contre 32 % parmi la clientèle sans mesure juridique ( $p < .05$ ).

### L'état général actuel de la personne, un critère important d'évaluation de la satisfaction

L'état général actuel du client ou de la cliente à un moment donné et l'évaluation de la satisfaction sont étroitement liés, et ce de manière hautement significative. Mieux le client se portera, meilleur sera le jugement porté sur les aspects du traitement (tous les indices, toutes les variables). La moyenne de l'état général des clients et clientes des établissements

de traitement de la toxicomanie ne diffère pas de celle de la clientèle des établissements de traitement de l'alcoolisme.

### **Qu'est-ce qui distingue les 10 % de clients les plus satisfaits ?**

Deux domaines sont retenus concernant la satisfaction : *l'offre et le développement personnel*. La clientèle est répartie en trois groupes selon la moyenne obtenue pour ces deux domaines : les 10 % les moins satisfaits, les 80 % de la moyenne médiane et les 10 % très satisfaits. Vous trouverez systématiquement entre parenthèses les valeurs seuils (1.0 - 3.0 par exemple) qui définissent chaque groupe. Dans la mesure où certains aspects thérapeutiques sont évalués plus positivement que d'autres, les valeurs seuils peuvent varier. Les différences décrites sont significatives.

*Offre (indice de satisfaction)* : pour évaluer la satisfaction des clients et clientes face à l'offre thérapeutique, on opère une ventilation des sondés en 3 groupes : les 10 % les plus insatisfaits (1.00–3.10, N=103), les 80 % de la tranche médiane (3.11-4.82, N=774) et les 10 % les plus satisfaits (4.83-5.00, N=100). Le groupe de clientèle *très satisfaite* exprime une satisfaction significativement plus importante en ce qui concerne le cadre de vie dans l'établissement, la compréhension rencontrée, la compétence de l'équipe soignante ainsi que l'évolution personnelle durant la thérapie ( $p < .000$  chaque fois). Ce même groupe de clientèle *très satisfaite* est par ailleurs significativement plus âgé (42 ans en moyenne) que la clientèle insatisfaite (34 ans en moyenne,  $p < .000$ ). Parmi la clientèle très satisfaite de l'offre, 58 % suit un traitement pour alcoolisme et 36 % un traitement pour toxicomanie. Il faut évidemment de nouveau envisager ces chiffres à la lumière du nombre élevé de jeunes dans les établissements de traitement de la toxicomanie. Les clients et clientes très satisfaits sont en traitement depuis une période significativement plus longue que les personnes moins satisfaites, puisqu'elles sont 36 % à être en traitement depuis 1 an ou plus (personnes insatisfaites : 21 %) ; pour 62 % de la clientèle insatisfaite, la durée du séjour jusqu'au moment de l'enquête est inférieure à six mois (clientèle satisfaite : 42%,  $p < .05$ ). Au moment du sondage, 60 % des clients et clientes très satisfaits se sentent très bien (insatisfaits : 13 %;  $p < .000$ ) et 52 % envisagent leur avenir avec un franc optimisme (insatisfaits : 24 %;  $p < .000$ ). Aucune différence n'est à noter en ce qui concerne la ventilation par sexe ou la présence d'une mesure juridique.

*Evolution personnelle (indice de satisfaction)* : les questions de ce domaine portent sur l'évolution personnelle au cours de la thérapie. Il s'agit ici de mieux connaître sa dépendance et son parcours personnel, de savoir si le séjour thérapeutique a modifié positivement la vie des clients et clientes et si des objectifs intermédiaires importants ont été atteints. La clientèle a été scindée en trois groupes selon les moyennes : les 10 % d'insatisfaits (1.00 - 3.25, N=94), les 80 % de la tranche médiane (3.26 - 4.99, N=641) et les 10 % les plus satisfaits (5.00, N=222). Le groupe de clientèle *très satisfaite* exprime une satisfaction significativement plus importante en ce qui concerne l'offre, le cadre de vie dans l'établissement, la compréhension rencontrée et la compétence de l'équipe soignante

( $p < .000$  chaque fois). De manière prévisible, la clientèle très satisfaite suit un traitement depuis plus longtemps que les personnes insatisfaites : 35 % de la clientèle très satisfaite suit un traitement depuis plus d'une année (clientèle insatisfaite : 19%;  $p < .000$ ). Les clients et clientes très contents de leur évolution personnelle tendent à être proches de la fin de leur traitement. Parmi la clientèle dont le traitement est motivé par une mesure juridique, 30 % est très satisfaite, une proportion significativement plus élevée que parmi la clientèle suivant un traitement volontairement (22 % ;  $p < .05$ ). Parmi les personnes très satisfaites, 62 % jugent que leur état général du moment est très bon, un taux qui tombe à 8 % parmi les personnes insatisfaites ( $p < .000$ ). Les personnes très satisfaites ont également plus souvent une vision clairement optimiste de l'avenir (54 %) que la clientèle insatisfaite (17 %;  $p < .000$ ). Le sexe, l'âge et le type de traitement suivi n'influent pas sur l'évaluation de l'évolution personnelle.

Nous espérons que la lecture du rapport général vous sera utile. L'équipe QuaTheSI-I-40 répond volontiers à toute question ou demande d'explication sur la manière de comprendre ou d'interpréter les résultats qu'il contient.

Zurich, juin 2012

L'équipe QuaTheSI-I-40

Susanne Schaaf

Esther Grichting

Heidi Bolliger

**Ci-dessous, quelques notions aidant la lecture :**

Valide	Indique le nombre de cas valables, c'est-à-dire le nombre de personnes pour lesquelles une réponse valable à la question est donnée. Ce nombre n'est pas toujours identique au total des personnes ayant rempli le questionnaire.
Missing	Par rapport au total des personnes pour lesquelles il existe une réponse à la question, le missing donne le nombre de cas (personnes) pour lesquels il n'existe pas de réponse valable (exemple : deux réponses sont cochées là où une seule réponse est demandée) ou pas de réponse du tout.
Moyenne (valeur moyenne)	Moyenne arithmétique (moyenne) des valeurs visant une certaine rubrique (par ex. âge moyen, satisfaction moyenne pour ce qui est des possibilités de se retirer).
Standard deviation (déviat ion standard)	Mesure pour la dispersion des valeurs autour de la moyenne : plus petit est l'écart standard, plus grande est l'homogénéité des réponses par rapport à la moyenne. Par conséquent, l'échantillon de réponse est d'autant plus hétérogène que l'écart standard est plus grand.
Médiane	Valeur des réponses à une certaine catégorie qui se trouve au milieu (50 % des personnes interviewées ont des valeurs plus élevées, 50 % plus basses).
Pourcentage valable	Pourcentage d'une réponse donnée à une question (sans prise en compte des réponses manquantes).

## 2. Caractéristiques des client-e-s

Répondant-e-s décrit-e-s par: sexe, âge, nationalité, durée du séjour à la date de référence de l'enquête, état général du client et perspective d'avenir.

### 2.1 Sexe (Q100)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
masculin	393	73.6%	311	67.0%	704	70.5%
féminin	141	26.4%	153	33.0%	294	29.5%
Total	534	100.0%	464	100.0%	998	100.0%
Missing_	16		20		36	

### 2.2a Age (catégorisé) (Q101)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jusqu' à 29 ans	203	39.5%	60	13.4%	263	27.4%
30-39 ans	167	32.5%	78	17.4%	245	25.5%
40 ans et plus	144	28.0%	309	69.1%	453	47.1%
Total	514	100.0%	447	100.0%	961	100.0%
Missing_	36		37		73	

### 2.2b Age moyenne (Q101)

	Moyenne	Percentile 25	Médiane	Percentile 75	Dév. standard	Cas valables
Traitement des toxicomanies	33.30	25.00	32.00	40.00	9.27	514
Traitement de l'alcoolisme	44.80	36.00	46.00	54.00	11.86	447
Total	38.65	29.00	38.00	48.00	12.01	961

## Pays de naissance du client/ de la cliente et des parents

### 2.3a Le pays de naissance du client/ de la cliente - regroupé (Q102)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance du client/ de la cliente - regroupé	Suisse	393	99.7%	347	98.6%	740	99.2%
	Europe centrale et de l'ouest	0	.0%	2	.6%	2	.3%
	Afrique de centre et du sud	0	.0%	1	.3%	1	.1%
	Amérique du nord et du centre	1	.3%	1	.3%	2	.3%
	Amérique du sud	0	.0%	1	.3%	1	.1%
Total		394	100.0%	352	100.0%	746	100.0%
Missing_		156		132		288	

### 2.3b Le pays de naissance du client/ de la cliente - liste détaillée (Q102)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance du client/ de la cliente	Suisse	393	99.7%	347	98.6%	740	99.2%
	Allemagne	0	.0%	2	.6%	2	.3%
	Colombie	0	.0%	1	.3%	1	.1%
	Etats-Unis	1	.3%	1	.3%	2	.3%
	Ethiopie	0	.0%	1	.3%	1	.1%
Total		394	100.0%	352	100.0%	746	100.0%
Missing_		156		132		288	

## 2.4a Le pays de naissance de la mère - regroupé (Q103a)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance de la mère - regroupé	Suisse	310	62.6%	283	68.7%	593	65.4%
	Sud-ouest de l'Europe	57	11.5%	43	10.4%	100	11.0%
	Sud-est de l'Europe	23	4.6%	9	2.2%	32	3.5%
	Europe centrale et de l'ouest	48	9.7%	51	12.4%	99	10.9%
	Europe du nord	2	.4%	5	1.2%	7	.8%
	Europe de l'est	5	1.0%	2	.5%	7	.8%
	Proche Orient et Caucase	9	1.8%	3	.7%	12	1.3%
	Asie mineure et extrême Orient	7	1.4%	4	1.0%	11	1.2%
	Afrique du nord	7	1.4%	3	.7%	10	1.1%
	Afrique du centre et du sud	13	2.6%	4	1.0%	17	1.9%
	Amérique du nord et du centre	7	1.4%	1	.2%	8	.9%
	Amérique du sud	7	1.4%	4	1.0%	11	1.2%
	Total	495	100.0%	412	100.0%	907	100.0%
	Missing_	55		72		127	

## 2.4b Le pays de naissance de la mère - liste détaillée (Q103b)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance de la mère	Suisse	310	62.6%	283	68.7%	593	65.4%
	Afghanistan	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Afrique du Sud	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Algérie	3	.6%	1	.2%	4	.4%
	Allemagne	24	4.8%	26	6.3%	50	5.5%
	Angola	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Argentine	2	.4%	2	.5%	4	.4%
	Autriche	5	1.0%	12	2.9%	17	1.9%
	Belgique	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Bosnie-Herzégovine	3	.6%	1	.2%	4	.4%
	Bésil	3	.6%	2	.5%	5	.6%
	Cambodge	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Chili	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Congo	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Costa Rica	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Côte d'Ivoire	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Croatie	4	.8%	4	1.0%	8	.9%
	Cuba	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Danemark	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Egypte	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Equateur	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Erythrée	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Espagne	9	1.8%	10	2.4%	19	2.1%
	Estonie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Etats-Unis	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Ethiopie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Finlande	0	.0%	2	.5%	2	.2%
	France	14	2.8%	11	2.7%	25	2.8%
	Grande-Bretagne	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Grèce	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Haïti	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Hongrie	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Ile Maurice	1	.2%	2	.5%	3	.3%
	Indonésie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Iran	2	.4%	1	.2%	3	.3%
	Israël	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Italie	40	8.1%	28	6.8%	68	7.5%
	Kazakhstan	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Kosovo	2	.4%	2	.5%	4	.4%
	Macédoine	4	.8%	0	.0%	4	.4%
	Maroc	3	.6%	0	.0%	3	.3%
	Mexique	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Nigéria	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Pays-Bas	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Philippines	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Pologne	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Portugal	8	1.6%	5	1.2%	13	1.4%
	Principauté du Liechtenstein	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	République dominicaine	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	République tchèque	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Roumanie	0	.0%	1	.2%	1	.1%	
Russie	0	.0%	1	.2%	1	.1%	
Rwanda	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Sénégal	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Serbie et Monténégro	7	1.4%	1	.2%	8	.9%	
Slovénie	2	.4%	0	.0%	2	.2%	
Somalie	3	.6%	0	.0%	3	.3%	
Sri Lanka	1	.2%	2	.5%	3	.3%	
Suède	2	.4%	1	.2%	3	.3%	
Thaïlande	0	.0%	2	.5%	2	.2%	
Tunisie	0	.0%	2	.5%	2	.2%	
Turquie	6	1.2%	2	.5%	8	.9%	
Ukraine	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Total	495	100.0%	412	100.0%	907	100.0%	
Missing_	55		72		127		

## 2.5a Le pays de naissance du père - regroupé (Q103a)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance du père - regroupé	Suisse	304	61.8%	290	70.9%	594	65.9%
	Sud-ouest de l'Europe	74	15.0%	48	11.7%	122	13.5%
	Sud-est de l'Europe	25	5.1%	9	2.2%	34	3.8%
	Europe centrale et de l'ouest	31	6.3%	33	8.1%	64	7.1%
	Europe du nord	1	.2%	4	1.0%	5	.6%
	Europe de l'est	5	1.0%	4	1.0%	9	1.0%
	Proche Orient et Caucase	11	2.2%	4	1.0%	15	1.7%
	Asie mineure et extrême Orient	7	1.4%	4	1.0%	11	1.2%
	Afrique du nord	9	1.8%	5	1.2%	14	1.6%
	Afrique du centre et du sud	13	2.6%	4	1.0%	17	1.9%
	Amérique du nord et du centre	5	1.0%	1	.2%	6	.7%
	Amérique du sud	6	1.2%	3	.7%	9	1.0%
	Océanie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Total	492	100.0%	409	100.0%	901	100.0%
	Missing_	58		75		133	

## 2.5b Le pays de naissance du père - liste détaillée (Q103b)

		Traitement				Total	
		Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
		n	%	n	%		
pays de naissance du père	Suisse	304	61.8%	290	70.9%	594	65.9%
	Afghanistan	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Albanie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Algérie	5	1.0%	1	.2%	6	.7%
	Allemagne	16	3.3%	16	3.9%	32	3.6%
	Angola	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Argentine	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Australie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Autriche	1	.2%	4	1.0%	5	.6%
	Belgique	0	.0%	2	.5%	2	.2%
	Bosnie-Herzégovine	4	.8%	1	.2%	5	.6%
	Bésil	2	.4%	2	.5%	4	.4%
	Cambodge	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Cap-Vert	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Chili	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Congo	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Corée du Sud	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Côte d'Ivoire	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Croatie	4	.8%	3	.7%	7	.8%
	Cuba	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Egypte	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Equateur	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Erythrée	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Espagne	7	1.4%	8	2.0%	15	1.7%
	Estonie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Etats-Unis	3	.6%	0	.0%	3	.3%
	Ethiopie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
	Finlande	0	.0%	2	.5%	2	.2%
	France	9	1.8%	10	2.4%	19	2.1%
	Grande-Bretagne	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Grèce	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Hongrie	1	.2%	1	.2%	2	.2%
	Ile Maurice	0	.0%	2	.5%	2	.2%
	Indonésie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Iran	3	.6%	1	.2%	4	.4%
	Irlande	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Israël	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Italie	57	11.6%	34	8.3%	91	10.1%
	Kazakhstan	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Kosovo	2	.4%	3	.7%	5	.6%
	Macédoine	5	1.0%	1	.2%	6	.7%
	Maroc	2	.4%	0	.0%	2	.2%
	Mexique	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Nigéria	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Norvège	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	Pays-Bas	2	.4%	1	.2%	3	.3%
	Pologne	1	.2%	2	.5%	3	.3%
	Portugal	10	2.0%	6	1.5%	16	1.8%
	Principauté du Liechtenstein	1	.2%	0	.0%	1	.1%
	République dominicaine	0	.0%	1	.2%	1	.1%
République tchèque	2	.4%	0	.0%	2	.2%	
Roumanie	0	.0%	1	.2%	1	.1%	
Rwanda	1	.2%	1	.2%	2	.2%	
Sénégal	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Serbie et Monténégro	7	1.4%	1	.2%	8	.9%	
Slovénie	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Somalie	3	.6%	0	.0%	3	.3%	
Sri Lanka	1	.2%	2	.5%	3	.3%	
Suède	0	.0%	1	.2%	1	.1%	
Syrie	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Thaïlande	0	.0%	2	.5%	2	.2%	
Tunisie	1	.2%	3	.7%	4	.4%	
Turquie	6	1.2%	3	.7%	9	1.0%	
Ukraine	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Zimbabwe	1	.2%	0	.0%	1	.1%	
Total	492	100.0%	409	100.0%	901	100.0%	
Missing_	58		75		133		

**2.6 Nationalité du client/ de la cliente - liste détaillée (Q104)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
Suisse	374	77.0%	349	83.7%	723	80.1%
Afghanistan	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Albanie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Algérie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Allemagne	15	3.1%	12	2.9%	27	3.0%
Angola	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Autriche	0	.0%	4	1.0%	4	.4%
Belgique	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Bosnie-Herzégovine	3	.6%	1	.2%	4	.4%
Congo	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Costa Rica	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Côte d'Ivoire	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Croatie	3	.6%	2	.5%	5	.6%
Egypte	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Equateur	2	.4%	0	.0%	2	.2%
Espagne	7	1.4%	5	1.2%	12	1.3%
Etats-Unis	2	.4%	0	.0%	2	.2%
Ethiopie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
France	6	1.2%	5	1.2%	11	1.2%
Grande-Bretagne	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Grèce	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Haïti	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Hongrie	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Île Maurice	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Iran	1	.2%	1	.2%	2	.2%
Italie	32	6.6%	18	4.3%	50	5.5%
Kosovo	1	.2%	1	.2%	2	.2%
Macédoine	2	.4%	0	.0%	2	.2%
Mexique	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Nigéria	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Palestine	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Pays-Bas	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Portugal	8	1.6%	3	.7%	11	1.2%
Principauté du Liechtenstein	3	.6%	0	.0%	3	.3%
République dominicaine	0	.0%	1	.2%	1	.1%
République tchèque	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Rwanda	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Serbie et Monténégro	5	1.0%	2	.5%	7	.8%
Somalie	2	.4%	0	.0%	2	.2%
Sri Lanka	1	.2%	1	.2%	2	.2%
Thaïlande	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Tunisie	0	.0%	1	.2%	1	.1%
Turquie	5	1.0%	2	.5%	7	.8%
494	1	.2%	0	.0%	1	.1%
Total	486	100.0%	417	100.0%	903	100.0%
Missing_	64		67		131	

nationalité du client/ de la cliente

**Durée de séjour****2.7 Durée de séjour (Q105)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
moins de 6 mois	195	37.2%	266	59.0%	461	47.3%
entre 6 mois et 1 an	137	26.1%	84	18.6%	221	22.7%
entre 1 an et 2 ans	118	22.5%	41	9.1%	159	16.3%
entre 2 ans et 5 ans	59	11.3%	40	8.9%	99	10.2%
plus de 5 ans	15	2.9%	20	4.4%	35	3.6%
Total	524	100.0%	451	100.0%	975	100.0%
Missing_	26		33		59	

**2.8 Moment du séjour (Q106)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
au début du séjour	139	26.6%	121	28.1%	260	27.3%
au milieu du séjour	193	37.0%	182	42.3%	375	39.4%
à la fin du séjour	190	36.4%	127	29.5%	317	33.3%
Total	522	100.0%	430	100.0%	952	100.0%
Missing_	28		54		82	

**Mesure judiciaire****2.9 Mesure judiciaire (Q107)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
oui	146	28.5%	44	10.4%	190	20.3%
non	367	71.5%	378	89.6%	745	79.7%
Total	513	100.0%	422	100.0%	935	100.0%
Missing_	37		62		99	



## Région linguistique

Le tableau suivant montre le nombre de personnes traitées par région linguistique. Les centres de langue allemande se trouvant à une autre région linguistique sont compatibles ici avec la Suisse alémanique.

### 2.10a Région linguistique (centre de traitement)

	Traitement				Total	
	traitement des toxicomanies		traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
Suisse alémanique	356	64.7%	356	73.6%	712	68.9%
Suisse romande	160	29.1%	64	13.2%	224	21.7%
Suisse italienne	34	6.2%	64	13.2%	98	9.5%
Total	550	100.0%	484	100.0%	1034	100.0%
Missing_	0		0		0	

### 2.10b Région linguistique (centre de traitement), selon groupe de référence

	Suisse alémanique		Suisse romande		Suisse italienne		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
traitement des toxicomanies	356	50.0%	160	71.4%	34	34.7%	550	53.2%
traitement de l'alcoolisme	356	50.0%	64	28.6%	64	65.3%	484	46.8%
Total	712	100.0%	224	100.0%	98	100.0%	1034	100.0%
Missing_	0		0		0		0	

## Etat général du client/ de la cliente

### 2.11a Etat général du client/ de la cliente (Q108)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
très bien	191	36.6%	137	31.3%	328	34.2%
plutôt bien	272	52.1%	253	57.8%	525	54.7%
plutôt mal	55	10.5%	42	9.6%	97	10.1%
très mal	4	.8%	6	1.4%	10	1.0%
Total	522	100.0%	438	100.0%	960	100.0%
Missing_	28		46		74	

### 2.11b Etat général du client/ de la cliente: moyenne, maximum=4 (Q108)

	moyenne	percentile 25	médiane	percentile 75	dév. standard	cas valables
Traitement des toxicomanies	3.25	3.00	3.00	4.00	.67	522
Traitement de l'alcoolisme	3.19	3.00	3.00	4.00	.65	438
Total	3.22	3.00	3.00	4.00	.66	960

## Perspective d'avenir

### 2.12a Optimiste concernant l'avenir (Q109)

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
correspond complètement	179	33.8%	133	30.2%	312	32.1%
correspond assez bien	223	42.1%	170	38.5%	393	40.5%
peux pas me décider	94	17.7%	97	22.0%	191	19.7%
ne correspond que peu	17	3.2%	23	5.2%	40	4.1%
ne correspond pas du tout	17	3.2%	18	4.1%	35	3.6%
Total	530	100.0%	441	100.0%	971	100.0%
Missing_	20		43		63	

### 2.12b Optimiste concernant l'avenir: moyenne, maximum=5 (Q109)

	moyenne	percentile 25	médiane	percentile 75	dév. standard	cas valables
Traitement des toxicomanies	4.00	4.00	4.00	5.00	.97	530
Traitement de l'alcoolisme	3.85	3.00	4.00	5.00	1.04	441
Total	3.93	3.00	4.00	5.00	1.00	971

**Questions générales concernant le traitement et l'institution****2.13 Recevez-vous bien le traitement que vous désirez? (Q01)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
pas du tout	5	.9%	1	.2%	6	.6%
pas vraiment	26	4.8%	21	4.6%	47	4.7%
en général oui	333	61.7%	240	52.5%	573	57.5%
oui, absolument	176	32.6%	195	42.7%	371	37.2%
Total	540	100.0%	457	100.0%	997	100.0%
Missing_	10		27		37	

**2.14 L'institution vous apporte ce dont vous avez besoin? (Q02)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
ne répond pas à mes besoins	1	.2%	5	1.1%	6	.6%
répond seulement à certains besoins	88	16.2%	45	9.8%	133	13.3%
répond assez bien à mes besoins	346	63.8%	279	61.1%	625	62.6%
répond à tous mes besoins	107	19.7%	128	28.0%	235	23.5%
Total	542	100.0%	457	100.0%	999	100.0%
Missing_	8		27		35	

**2.15 Recommanderiez-vous notre institution à un(e) ami(e)? (Q03)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
jamais	12	2.2%	7	1.5%	19	1.9%
je ne crois pas	31	5.8%	16	3.5%	47	4.7%
je crois que oui	202	37.5%	129	27.9%	331	33.0%
oui, absolument	294	54.5%	311	67.2%	605	60.4%
Total	539	100.0%	463	100.0%	1002	100.0%
Missing_	11		21		32	

**2.16 Le traitement aide mieux à gérer vos problèmes? (Q04)**

	Traitement				Total	
	Traitement des toxicomanies		Traitement de l'alcoolisme		n	%
	n	%	n	%		
non, il aggrave encore ma situation	8	1.5%	2	.4%	10	1.0%
non, au fond il ne m'aide pas	25	4.6%	11	2.4%	36	3.6%
oui, il m'aide un peu	197	36.6%	135	29.7%	332	33.5%
oui, il m'aide beaucoup	308	57.2%	306	67.4%	614	61.9%
Total	538	100.0%	454	100.0%	992	100.0%
Missing_	12		30		42	

### 3. Représentation graphique des moyennes

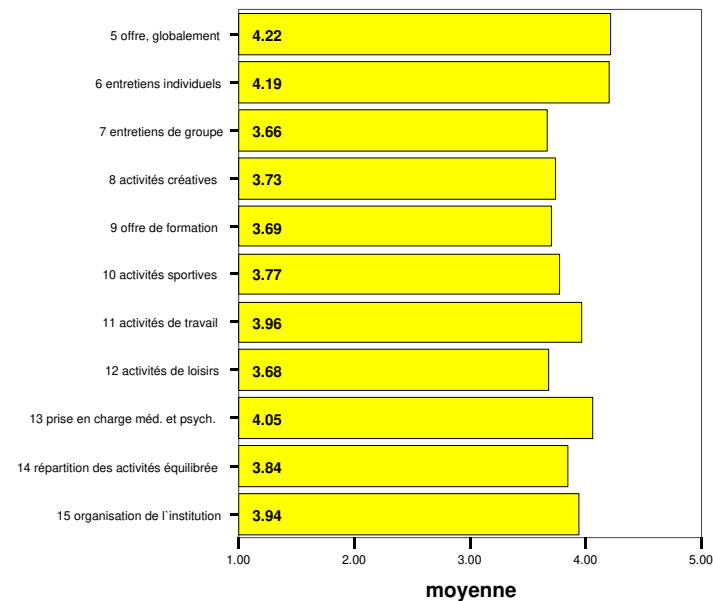
#### 3.1 Représentation graphique des moyennes des questions Q05 à Q40

##### Remarque sur l'interprétation de la représentation graphique et des valeurs moyennes:

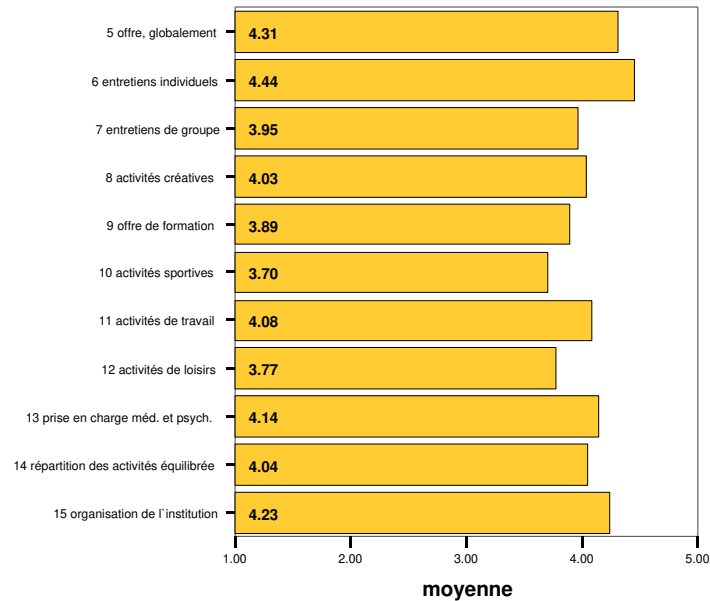
Pour des raisons techniques, les questions sont fortement résumées sous forme de mots-clés. Les questions originales - légèrement abrégées et accompagnées de chiffres-clés - figurent sous les tableaux. Les numéros figurant devant les questions renvoient au questionnaire QuaTheSI-I-40, Vers. 1. 4. Le nombre de données utilisées pour calculer les valeurs moyennes figure également sous les graphiques.

#### 3.1.1 moyennes: satisfaction à l'égard des prestations (Q05-Q15)

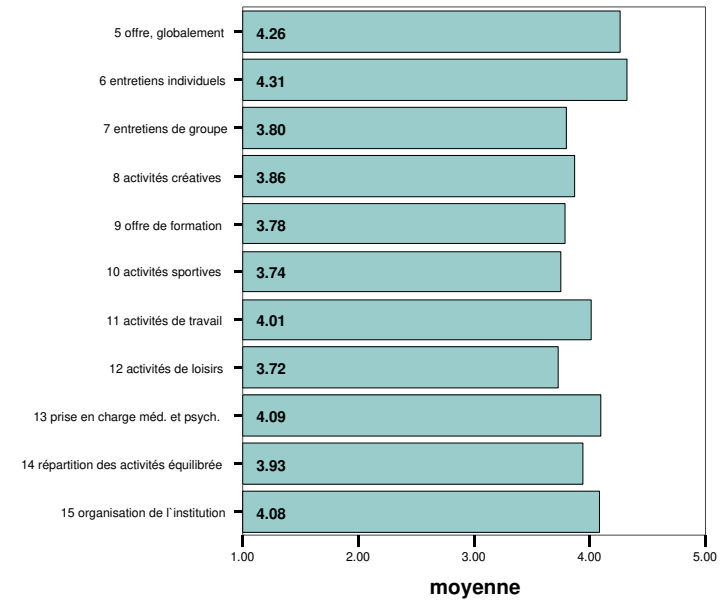
##### groupe de référence traitement des TOXICOMANIES



	moyenne	dév. standard	cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4.22	.75	502
6 entretiens individuels	4.19	.89	502
7 entretiens de groupe	3.66	1.05	453
8 activités créatives	3.73	1.15	420
9 offre de formation	3.69	1.10	381
10 activités sportives	3.77	1.17	415
11 activités de travail	3.96	1.01	483
12 activités de loisirs	3.68	1.13	459
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4.05	1.03	475
14 répartition des activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3.84	1.05	483
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques, etc.)	3.94	.97	483

**groupe de référence traitement d' ALCOOLISME**

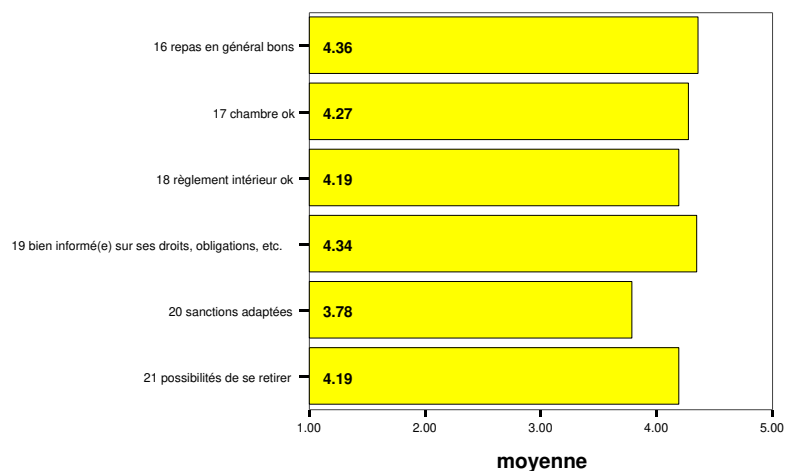
	moyenne	dév. standard	cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4.31	.75	463
6 entretiens individuels	4.44	.78	452
7 entretiens de groupe	3.95	.91	393
8 activités créatives	4.03	1.06	341
9 offre de formation	3.89	1.03	290
10 activités sportives	3.70	1.24	326
11 activités de travail	4.08	1.00	358
12 activités de loisirs	3.77	1.14	418
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4.14	1.02	416
14 répartition des activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	4.04	1.01	409
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques, etc.)	4.23	.90	430

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
5 globalement satisfait-e de l'offre	4.26	.75	965
6 entretiens individuels	4.31	.85	954
7 entretiens de groupe	3.80	1.00	846
8 activités créatives	3.86	1.12	761
9 offre de formation	3.78	1.07	671
10 activités sportives	3.74	1.20	741
11 activités de travail	4.01	1.01	841
12 activités de loisirs	3.72	1.14	877
13 prise en charge médicale et psychiatrique	4.09	1.03	891
14 répartition des activités (thérapie, travail, formation, loisirs, sport, etc.) est équilibrée	3.93	1.03	892
15 organisation de notre institution (déroulement de l'accueil, remise des médicaments, déroulement des phases thérapeutiques, etc.)	4.08	.95	913

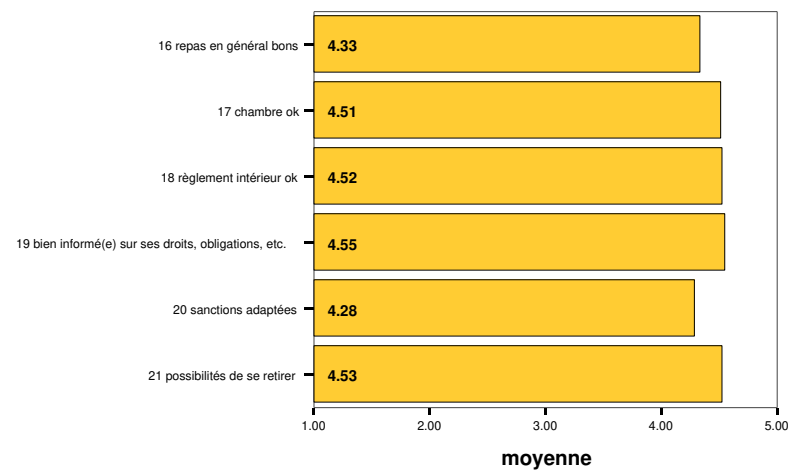
### 3.1.2 moyennes: satisfaction avec le logement, l'alimentation, le règlement (Q16-Q21)

#### groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

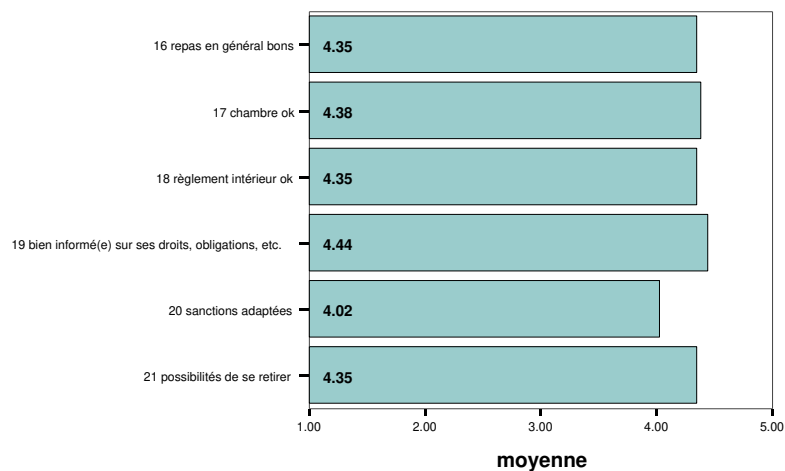


	moyenne	dév. standard	cas valables
16 repas en général bons	4.36	.84	493
17 chambre suffit aux besoins	4.27	1.02	499
18 acceptation du règlement intérieur	4.19	.87	489
19 bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.34	.87	502
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	3.78	1.19	483
21 possibilités de se retirer	4.19	1.03	499

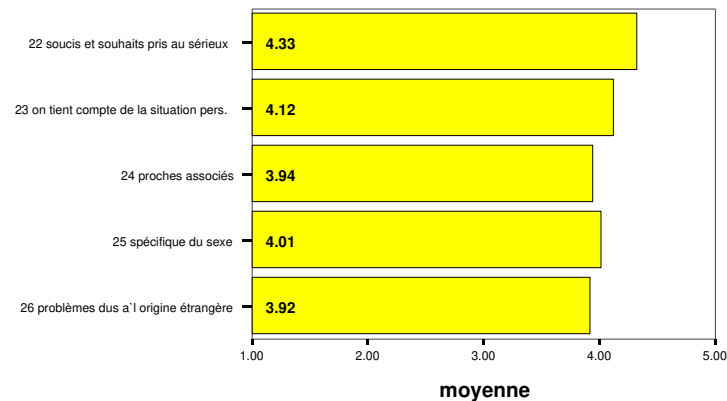
#### groupe de référence traitement d'ALCOOLISME



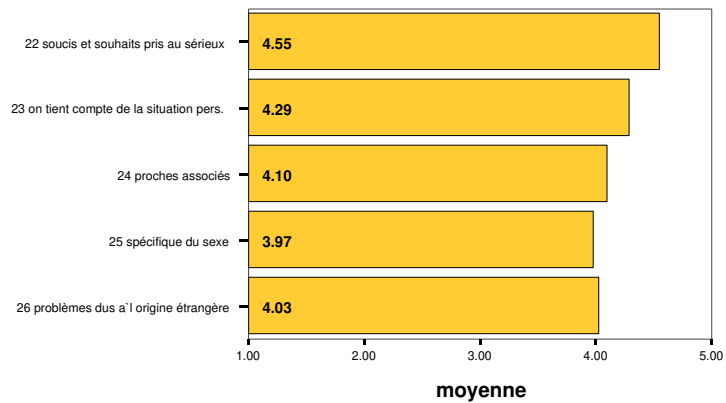
	moyenne	dév. standard	cas valables
16 repas en général bons	4.33	1.00	460
17 chambre suffit aux besoins	4.51	.83	430
18 acceptation du règlement intérieur	4.52	.72	449
19 bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.55	.76	461
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4.28	.95	430
21 possibilités de se retirer	4.53	.81	427

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

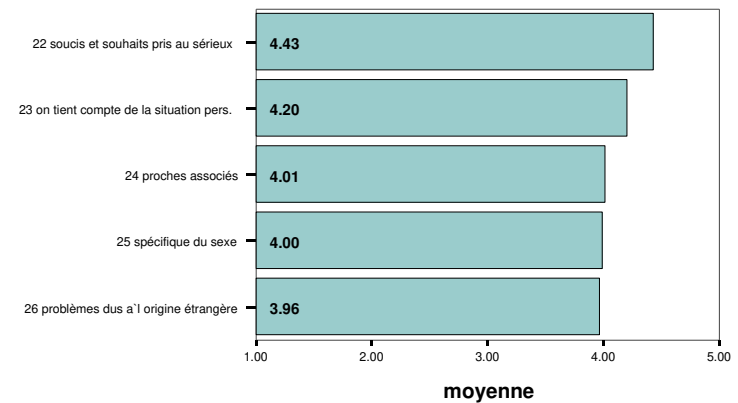
	moyenne	dév. standard	cas valables
16 repas en général bons	4.35	.92	953
17 chambre suffit aux besoins	4.38	.94	929
18 acceptation du règlement intérieur	4.35	.82	938
19 bien informé(e) sur ses droits/ obligations/ l'offre	4.44	.83	963
20 sanctions en cas de transgression des règles sont adaptées et compréhensibles	4.02	1.11	913
21 possibilités de se retirer	4.35	.95	926

**3.1.3 satisfaction avec la "compréhension" (Q22-Q26)****groupe de référence traitement des TOXICOMANIES**

	moyenne	dév. standard	cas valables
22 soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.19	1.03	499
23 on tient compte de la situation personnelle (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.33	.85	504
24 proches sont associés selon mes besoins	4.12	.97	499
24 proches sont associés selon mes besoins	3.94	1.13	445
25 souhaits en tant que femme ou en tant qu'homme sont suffisamment pris en compte	4.01	1.06	380
26 problèmes dus à mon origine étrangère sont suffisamment pris en compte	3.92	1.05	215

**groupe de référence traitement d' ALCOOLISME**

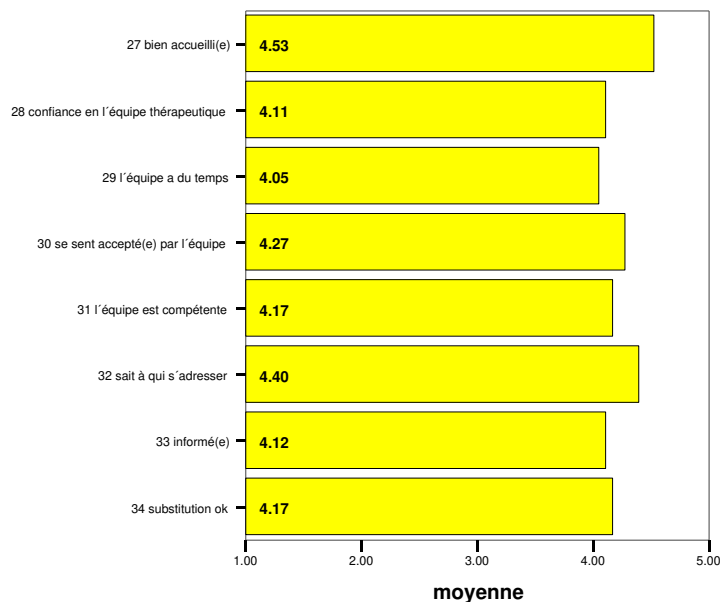
	moyenne	dév. standard	cas valables
	4.53	.81	427
22 soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.55	.76	459
23 on tient compte de la situation personnelle (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.29	.85	450
24 proches sont associés selon mes besoins	4.10	1.18	367
25 souhaits en tant que femme ou en tant qu'homme sont suffisamment pris en compte	3.97	1.06	291
26 problèmes dus à mon origine étrangère sont suffisamment pris en compte	4.03	1.17	135

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
	4.43	.82	963
22 soucis et souhaits sont pris au sérieux	4.43	.82	963
23 on tient compte de la situation personnelle (argent, logement, travail, relations, arrière-plan familial)	4.20	.92	949
24 proches sont associés selon mes besoins	4.01	1.15	812
25 souhaits en tant que femme ou en tant qu'homme sont suffisamment pris en compte	4.00	1.06	671
26 problèmes dus à mon origine étrangère sont suffisamment pris en compte	3.96	1.10	350

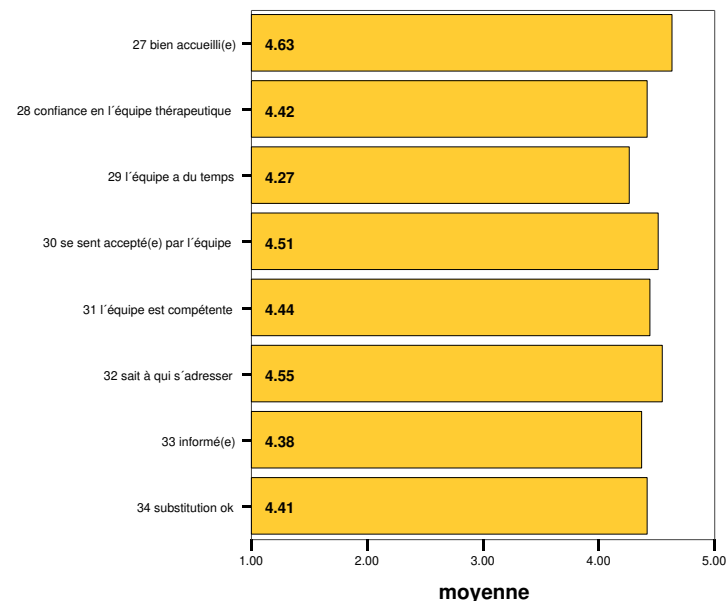
### 3.1.4 moyennes: satisfaction avec les "compétences" (équipe thérapeutique) (Q27-Q34)

#### groupe de référence traitement des TOXICOMANIES



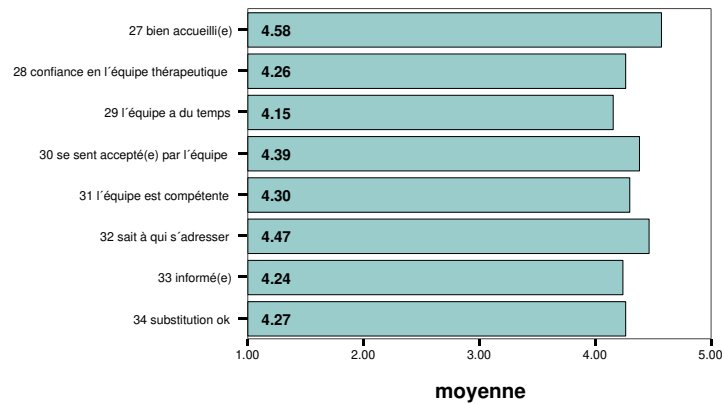
	moyenne	dév. standard	cas valables
27 avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.53	.70	507
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4.11	.93	505
29 l'équipe a toujours du temps pour moi	4.05	.96	491
30 se sent accepté(e) par l'équipe	4.27	.91	503
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4.17	.91	496
32 en cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.40	.86	498
33 informé(e) sur sujets tels que la dépendance aux drogues et à l'alcool, le VIH/sida, l'hépatite, etc.	4.12	1.04	484
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4.17	1.04	319

#### groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

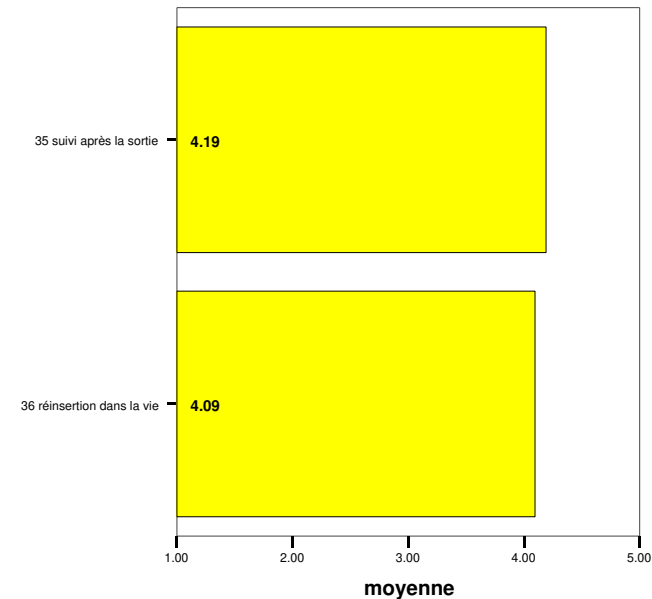


	moyenne	dév. standard	cas valables
27 avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.63	.63	460
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4.42	.81	448
29 l'équipe a toujours du temps pour moi	4.27	.90	449
30 se sent accepté(e) par l'équipe	4.51	.76	452
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4.44	.78	455
32 en cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.55	.76	449
33 informé(e) sur sujets tels que la dépendance aux drogues et à l'alcool, le VIH/sida, l'hépatite, etc.	4.38	.85	426
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4.41	.85	215

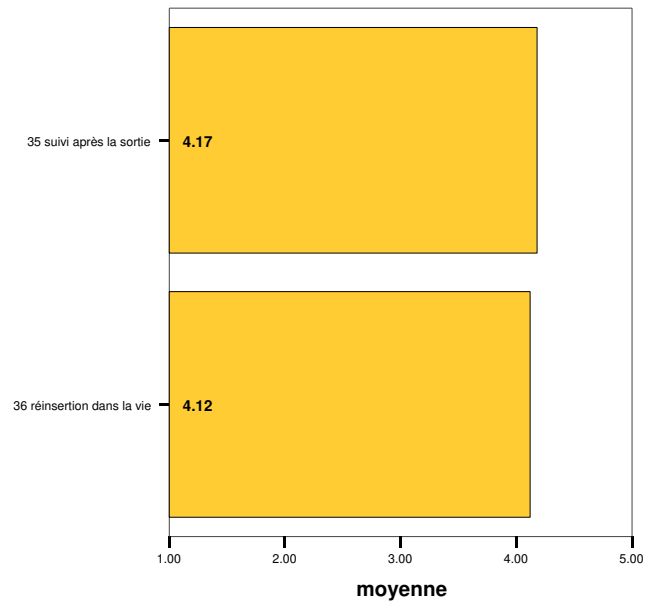


**TOUTES LES INSTITUTIONS**

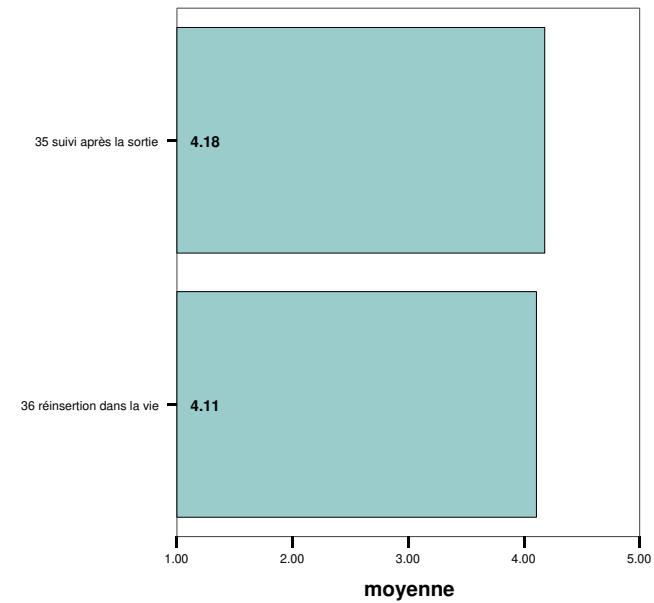
	moyenne	dév. standard	cas valables
27 avoir été bien accueilli(e) et intégré(e)	4.58	.67	967
28 confiance en l'équipe thérapeutique	4.26	.89	953
29 l'équipe a toujours du temps pour moi	4.15	.94	940
30 se sent accepté(e) par l'équipe	4.39	.85	955
31 à mon avis, l'équipe est compétente	4.30	.86	951
32 en cas de problèmes, je sais toujours à qui m'adresser	4.47	.82	947
33 informé(e) sur sujets tels que la dépendance aux drogues et à l'alcool, le VIH/sida, l'hépatite, etc.	4.24	.97	910
34 besoins liés au traitement de substitution sont pris au sérieux	4.27	.98	534

**3.1.5 moyennes: satisfaction avec le suivi et la préparation à la sortie (Q35-Q36)****groupe de référence traitement des TOXICOMANIES**

	moyenne	dév. standard	cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie	4.19	.93	396
36 La réinsertion dans la vie après la sortie de l'institution est suffisamment prise en compte	4.09	.94	383

**groupe de référence traitement d' ALCOOLISME**

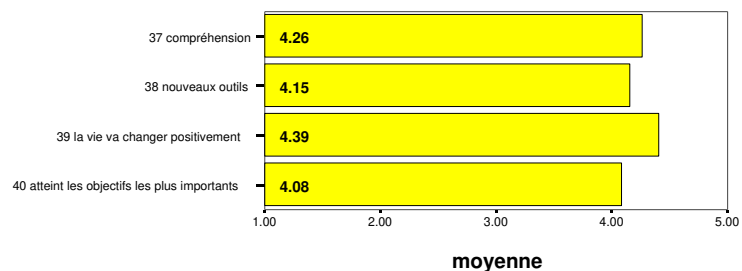
	moyenne	dév. standard	cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie	4.17	1.01	335
36 La réinsertion dans la vie après la sortie de l'institution est suffisamment prise en compte	4.12	.99	323

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
35 On se préoccupe beaucoup du suivi après la sortie	4.18	.96	731
36 La réinsertion dans la vie après la sortie de l'institution est suffisamment prise en compte	4.11	.97	706

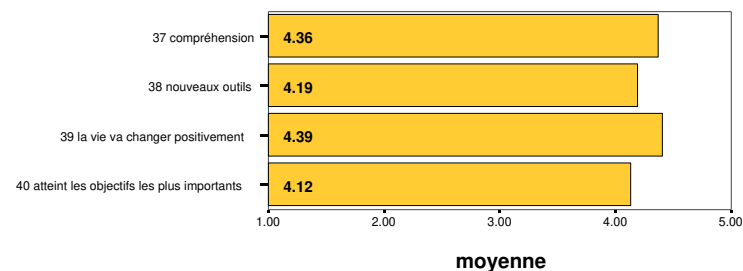
### 3.1.6 moyennes: satisfaction avec l'évolution personnelle (Q37-Q40)

#### groupe de référence traitement des TOXICOMANIES



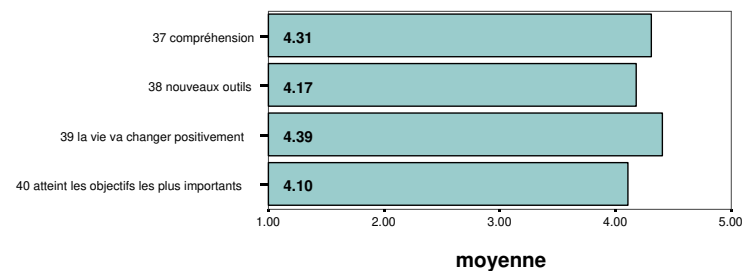
	moyenne	dév. standard	cas valables
37 meilleure compréhension de sa dépendance	4.26	.90	486
38 nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4.15	.90	477
39 ma vie va changer de manière positive	4.39	.80	492
40 atteint ses objectifs (ou les étapes) les plus importants	4.08	.95	474

#### groupe de référence traitement d'ALCOOLISME



	moyenne	dév. standard	cas valables
37 meilleure compréhension de sa dépendance	4.36	.78	435
38 nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4.19	.91	431
39 ma vie va changer de manière positive	4.39	.78	449
40 atteint ses objectifs (ou les étapes) les plus importants	4.12	.90	425

#### TOUTES LES INSTITUTIONS



	moyenne	dév. standard	cas valables
37 meilleure compréhension de sa dépendance	4.31	.85	921
38 nouveaux outils me permettant de mieux réagir à différentes situations	4.17	.90	908
39 ma vie va changer de manière positive	4.39	.79	941
40 atteint ses objectifs (ou les étapes) les plus importants	4.10	.93	899

### 3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

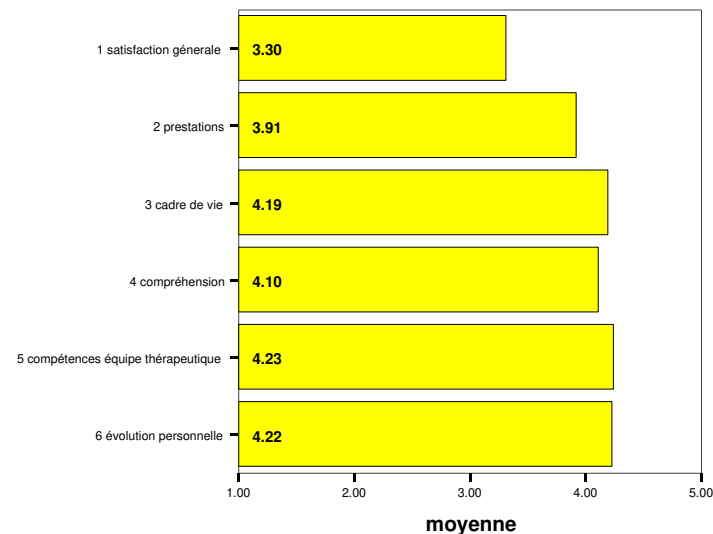
Les indices correspondent à la moyenne des valeurs des variables d'un groupe de questions donné. Seules les valeurs 1 «ne correspond pas du tout» à 5 «correspond complètement» ont été intégrées.

S'il existe des valeurs valides pour toutes les questions d'un groupe, la somme des valeurs est divisée par le nombre de variables du groupe de questions. Si des valeurs ne sont pas valables ou qu'elles sont manquantes, seules les valeurs valables sont alors additionnées puis divisées par le nombre de variables pour lesquelles il existe des valeurs disponibles. Pas des indices pour «préparation à la sortie» et du «suivi».

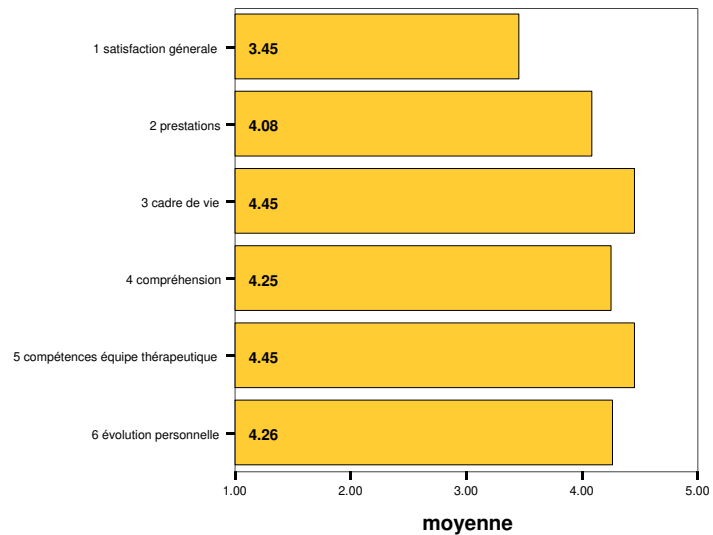
ATTENTION, en ce qui concerne l'échelle 1 «Satisfaction globale», les catégories de réponses vont de 1 à 4 *seulement*. Les chiffres doivent donc être interprétés différemment de ceux des autres échelles: pour celle-ci, le degré d'approbation va de 1 (approbation la plus faible) à 4 (approbation la plus forte). Alors que pour les autres échelles il va de 1 (approbation la plus faible) à 5 (approbation la plus forte).

### 3.2 Représentation graphique des indices de satisfaction

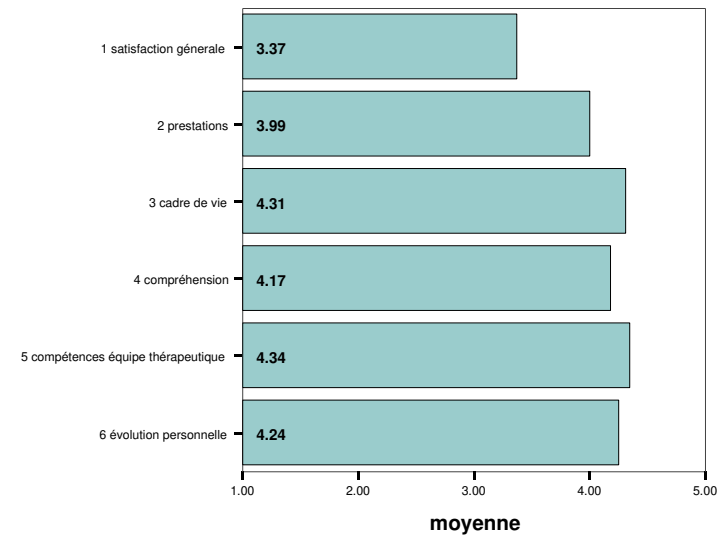
#### groupe de référence traitement des TOXICOMANIES



	moyenne	dév. standard	cas valables
satisfaction générale: Q01 bis Q04	3.30	.50	544
prestations: Q05 bis Q15	3.91	.70	509
cadre de vie offert dans l'institution: Q16 bis Q21	4.19	.66	508
compréhension: Q22 bis Q26	4.10	.79	507
compétences équipe thérapeutique: Q27 bis Q34	4.23	.69	508
évolution personnelle: Q37 bis Q40	4.22	.73	499

**groupe de référence traitement d' ALCOOLISME**

	moyenne	dév. standard	cas valables
satisfaction générale: Q01 bis Q04	3.45	.47	466
prestations: Q05 bis Q15	4.08	.68	468
cadre de vie offert dans l'institution: Q16 bis Q21	4.45	.58	469
compréhension: Q22 bis Q26	4.25	.71	463
compétences équipe thérapeutique: Q27 bis Q34	4.45	.60	466
évolution personnelle: Q37 bis Q40	4.26	.67	458

**TOUTES LES INSTITUTIONS**

	moyenne	dév. standard	cas valables
satisfaction générale: Q01 bis Q04	3.37	.49	1010
prestations: Q05 bis Q15	3.99	.69	977
cadre de vie offert dans l'institution: Q16 bis Q21	4.31	.64	977
compréhension: Q22 bis Q26	4.17	.75	970
compétences équipe thérapeutique: Q27 bis Q34	4.34	.66	974
évolution personnelle: Q37 bis Q40	4.24	.71	957

## 5. Annexe: module travail

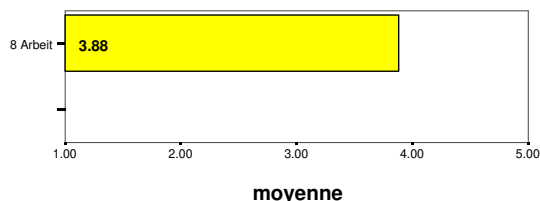
Le tableau qui suit présente la satisfaction liée au travail. Les items formulés négativement, tels que la question 13 «J'ai le sentiment que mon poste de travail n'est pas assez exigeant par rapport à mes capacités» par exemple, sont signalés par un «insat.!».

### 5.1 module travail: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

#### 5.1 Satisfaction module travail (a1 à a16): groupe de référence traitement des TOXICOMANIES

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	5	2.2%	4	1.7%	24	10.5%	75	32.8%	121	52.8%	229	100.0%
on me guide de manière compétente	4	1.8%	9	3.9%	35	15.4%	79	34.6%	101	44.3%	228	100.0%
bonne préparation pour la vie mon travail est apprécié	19	8.4%	26	11.5%	44	19.5%	69	30.5%	68	30.1%	226	100.0%
participer à l'organisation du travail	4	1.7%	13	5.6%	26	11.2%	89	38.2%	101	43.3%	233	100.0%
participer à l'organisation du travail	8	3.6%	8	3.6%	22	9.8%	92	41.1%	94	42.0%	224	100.0%
j'aime aller travailler	10	4.3%	10	4.3%	28	12.1%	74	31.9%	110	47.4%	232	100.0%
travail donne confiance en moi	7	3.0%	12	5.2%	36	15.7%	81	35.2%	94	40.9%	230	100.0%
travail très stressant (insat.!)	74	32.5%	68	29.8%	45	19.7%	22	9.6%	19	8.3%	228	100.0%
chef trop sévère (insat.!)	81	36.5%	84	37.8%	40	18.0%	8	3.6%	9	4.1%	222	100.0%
peux organiser travail moi-même	13	5.7%	17	7.4%	51	22.3%	85	37.1%	63	27.5%	229	100.0%
peux poser des questions à tout moment	3	1.3%	5	2.2%	8	3.5%	56	24.2%	159	68.8%	231	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	44	19.0%	36	15.6%	64	27.7%	56	24.2%	31	13.4%	231	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!)	40	17.9%	47	21.0%	63	28.1%	40	17.9%	34	15.2%	224	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	18	7.8%	25	10.9%	49	21.3%	70	30.4%	68	29.6%	230	100.0%
travail ennuyeux (insat.!)	70	32.1%	50	22.9%	52	23.9%	28	12.8%	18	8.3%	218	100.0%
travail me fait plaisir	7	3.1%	18	7.9%	33	14.5%	80	35.1%	90	39.5%	228	100.0%

Pour la construction de l'indice, les valeurs des variables négatives (A8, A9, A12, A13, A15) ont été recodées pour qu'une valeur élevée signifie une satisfaction élevée. L'indice est construit de la même façon que l'indice de satisfaction du paragraphe 3.2.



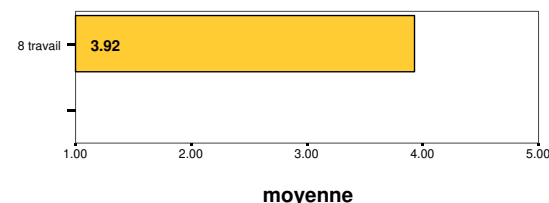
	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES	3.88	.57	236

## 5.2 module travail: groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

#### 5.2 Satisfaction module travail (a1 à a16): groupe de référence traitement d'ALCOOLISME

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	1	.9%	5	4.4%	8	7.0%	27	23.7%	73	64.0%	114	100.0%
on me guide de manière compétente	2	1.7%	5	4.3%	11	9.5%	38	32.8%	60	51.7%	116	100.0%
bonne préparation pour la vie mon travail est apprécié	9	8.0%	13	11.6%	14	12.5%	31	27.7%	45	40.2%	112	100.0%
participer à l'organisation du travail	1	.9%	7	6.1%	9	7.8%	31	27.0%	67	58.3%	115	100.0%
participer à l'organisation du travail	3	2.6%	6	5.2%	16	13.8%	34	29.3%	57	49.1%	116	100.0%
j'aime aller travailler	3	2.5%	4	3.4%	8	6.8%	43	36.4%	60	50.8%	118	100.0%
travail donne confiance en moi	3	2.6%	10	8.5%	16	13.7%	39	33.3%	49	41.9%	117	100.0%
travail très stressant (insat.!)	46	39.7%	29	25.0%	15	12.9%	17	14.7%	9	7.8%	116	100.0%
chef trop sévère (insat.!)	55	49.1%	22	19.6%	12	10.7%	14	12.5%	9	8.0%	112	100.0%
peux organiser travail moi-même	15	12.9%	9	7.8%	20	17.2%	43	37.1%	29	25.0%	116	100.0%
peux poser des questions à tout moment	3	2.6%	1	.9%	2	1.8%	22	19.3%	86	75.4%	114	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat!)	21	18.8%	19	17.0%	27	24.1%	22	19.6%	23	20.5%	112	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.!)	32	28.8%	21	18.9%	24	21.6%	17	15.3%	17	15.3%	111	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	12	10.4%	12	10.4%	20	17.4%	36	31.3%	35	30.4%	115	100.0%
travail ennuyeux (insat.!)	45	39.8%	27	23.9%	14	12.4%	16	14.2%	11	9.7%	113	100.0%
travail me fait plaisir	7	5.9%	5	4.2%	16	13.6%	46	39.0%	44	37.3%	118	100.0%

Pour la construction de l'indice, les valeurs des variables négatives (A8, A9, A12, A13, A15) ont été recodées pour qu'une valeur élevée signifie une satisfaction élevée. L'indice est construit de la même façon que l'indice de satisfaction du paragraphe 3.2.



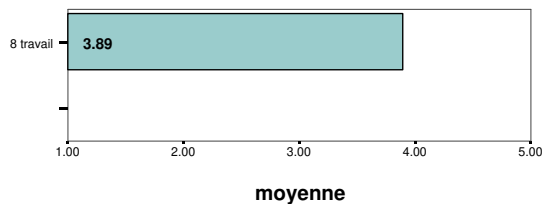
	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence traitement d'ALCOOLISME	3.92	.63	118

### 5.3 module travail: TOUTES LES INSTITUTIONS

#### 5.3 Satisfaction module travail (a1 à a16): TOUTES LES INSTITUTIONS

	ne corr. pas du tout		ne corr. que peu		peux pas me déc.		corr. assez bien		corr. complètement		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
bien suivi(e) par mon chef de travail	6	1.7%	9	2.6%	32	9.3%	102	29.7%	194	56.6%	343	100.0%
on me guide de manière compétente	6	1.7%	14	4.1%	46	13.4%	117	34.0%	161	46.8%	344	100.0%
bonne préparation pour la vie mon travail est apprécié	28	8.3%	39	11.5%	58	17.2%	100	29.6%	113	33.4%	338	100.0%
participer à l'organisation du travail	5	1.4%	20	5.7%	35	10.1%	120	34.5%	168	48.3%	348	100.0%
j'aime aller travailler	11	3.2%	14	4.1%	38	11.2%	126	37.1%	151	44.4%	340	100.0%
travail donne confiance en moi	13	3.7%	14	4.0%	36	10.3%	117	33.4%	170	48.6%	350	100.0%
travail très stressant (insat.)	10	2.9%	22	6.3%	52	15.0%	120	34.6%	143	41.2%	347	100.0%
chef trop sévère (insat.)	120	34.9%	97	28.2%	60	17.4%	39	11.3%	28	8.1%	344	100.0%
peux organiser travail moi-même	136	40.7%	106	31.7%	52	15.6%	22	6.6%	18	5.4%	334	100.0%
peux poser des questions à tout moment	28	8.1%	26	7.5%	71	20.6%	128	37.1%	92	26.7%	345	100.0%
voudrais recevoir plus de feedback (insat.)	6	1.7%	6	1.7%	10	2.9%	78	22.6%	245	71.0%	345	100.0%
travail pas assez exigeant (insat.)	65	19.0%	55	16.0%	91	26.5%	78	22.7%	54	15.7%	343	100.0%
travail correspond à mes capacités et connaissances	72	21.5%	68	20.3%	87	26.0%	57	17.0%	51	15.2%	335	100.0%
travail ennuyeux (insat.)	30	8.7%	37	10.7%	69	20.0%	106	30.7%	103	29.9%	345	100.0%
travail me fait plaisir	115	34.7%	77	23.3%	66	19.9%	44	13.3%	29	8.8%	331	100.0%
	14	4.0%	23	6.6%	49	14.2%	126	36.4%	134	38.7%	346	100.0%

Pour la construction de l'indice, les valeurs des variables négatives (A8, A9, A12, A13, A15) ont été recodées pour qu'une valeur élevée signifie une satisfaction élevée. L'indice est construit de la même façon que l'indice de satisfaction du paragraphe 3.2.



	moyenne	dév. standard	cas valables
module travail: A1 à A16: groupe de référence traitement des TOXICOMANIES	3.89	.59	354